

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan arus perubahan zaman semakin cepat seiring tingkat pengetahuan yang kian bertambah, maju dan berkembang. Teknologi sebagai manifestasi dari ilmu pengetahuan terapan yang diharapkan bisa memudahkan dan memenuhi kebutuhan sarana kelangsungan serta kenyamanan hidup manusia, semakin menemukan ruang untuk menunjukkan eksistensinya hampir di segala aspek kehidupan. Hal yang dahulu hanya bisa dinikmati oleh sekelompok kelas sosial tertentu, saat ini sudah bisa merata dinikmati oleh hampir semua lapisan masyarakat.

Memasuki milenial ke tiga, teknologi digital melaju berkembang dengan pesat. Cita-cita pemenuhan kebutuhan sarana yang mudah, seakan sudah bukan hal yang mustahil. Munculnya gawai/gadget sebagai peranti elektronik atau mekanik dengan fungsi praktis dan dilengkapi dengan sarana teknologi yang bisa menghubungkan antar personal/individu (*interconnection network/internet*) dahulu hanya terbatas pada alat komputer, sekarang sudah merambah ponsel (telepon seluler) atau yang dikenal dengan sebutan *smart phone* (telepon pintar) dan satelit. Tak ayal lagi, semakin mempermudah manusia dalam memenuhi kebutuhannya.

Hal yang tak terpisahkan dari keberadaan manusia sebagai makhluk sosial adalah kebutuhan-kebutuhan dasar demi kelangsungan hidupnya, di antaranya adalah kebutuhan untuk berkomunikasi (terhubung dengan

individu/komunitas lainnya) dan transportasi (sarana angkutan bergerak yang mempermudah mobilitas kehidupan). Kedua aspek ini tentu tak ketinggalan – jika tidak dikatakan bersamaan – dalam mengadaptasi kemajuan teknologi. Sarana komunikasi misalnya, saat ini sudah dipermudah dengan adanya gawai *smart phone*. Kemudian untuk sarana transportasi, pola konvensional yang sebelumnya mengharuskan pengguna jasa transportasi mendatangi penyedia jasa – saat ini berkembang sedemikian rupa menjadi didatangi. Dengan teknologi digital berupa *smart phone* yang dilengkapi dengan sistem operasi tertentu, seseorang bisa memenuhi kebutuhannya bahkan hanya dengan duduk diam melalui gawai di tangan.

Indonesia adalah salah satu negara berkembang yang tak mau ketinggalan dengan perkembangan teknologi, termasuk dalam teknologi komunikasi dan transportasi. Ketika banyak hal bergerak dan berkembang dalam jaringan (*daring*), dalam bidang penyedia jasa transportasi Gojek merupakan inovator awal buatan dalam negeri yang menawarkan jasa transportasi daring. Keberadaan Gojek sebagai perusahaan rintisan atau dikenal dengan sebutan *startup* secara cepat dan signifikan memberikan kontribusi positif (meski tidak menutup kemungkinan adanya efek negatif) terhadap masyarakat secara umum maupun perkembangan perekonomian negara khususnya. Riset Statista memperkirakan pendapatan transportasi daring di Indonesia sudah menembus US\$ 3,63 miliar per tahun atau setara Rp 50,4 triliun per tahun.¹

¹ <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190917/98/1149519/ada-20-aplikasi-transportasi-kemenhub-bukti-ada-persaingan> diakses pada tanggal 2 Nopember 2019.

Keberadaan transportasi *online* atau transportasi daring yang memberikan pengaruh signifikan tentu saja harus segera direspon oleh pemerintah Indonesia sebagai negara hukum untuk mewujudkan negara yang tertib, aman dan sejahtera serta menjamin kedudukan hukum setiap warganya sehingga tercapai keselarasan, keserasian, dan keseimbangan antara kepentingan perorangan maupun kepentingan kelompok (masyarakat). Setidaknya ada beberapa regulasi yang dibuat menyikapi fenomena transportasi *online* ini, di antaranya; Undang-undang Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus; Nomor PM 12 tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat, dan Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KP 348 tahun 2019 tentang Pedoman Perhitungan Biaya Jasa Penggunaan Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat yang Dilakukan dengan Aplikasi.

Gojek sebagai *startup* buatan anak negeri yang mempelopori adanya transportasi daring di Indonesia segera menuai kesuksesannya – setelah sebelumnya menyandang gelar *startup unicorn* yakni startup yang memiliki valuasi di atas US\$ 1 miliar (setara dengan 13 triliun Rupiah lebih) – di jelang kuartal pertama tahun 2019, sebuah riset yang dilakukan oleh lembaga riset

Internasional menyatakan bahwa Gojek telah memiliki valuasi US\$ 10 miliar atau senilai lebih dari 130 triliun Rupiah dan layak masuk menjadi satu di antara *startup decacorn* dari 19 *startup* lainnya di dunia.² Praktis, Gojek menjadi satu-satunya *startup* dari Indonesia yang masuk dalam kancah persaingan dunia. Tentunya tidak mengherankan jika Gojek semakin mampu merebut pangsa pasar dengan mengembangkan diri dan melebarkan inovasi-inovasi produk jasanya secara lebih luas dan profesional.

Gojek milik PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa dan terdaftar sebagai merek pada Ditjend Kekayaan Intelektual Republik Indonesia yang memulai perjalanannya sejak tahun 2010. Berwujud aplikasi yang bisa diunduh pada *smartphone* berbasis sistem operasi Android dan lainnya, dengan 20 layanan lebih mulai dari transportasi, belanja, kirim-kirim barang, pembayaran, pijat, pesan antar makanan, sampai bersih-bersih rumah dan kendaraan.³ Pada tahun 2018 Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia (LD FEB UI) melakukan riset tentang dampak sosial ekonomi Gojek di Indonesia, dan hasilnya adalah bahwasannya mitra Gojek berkontribusi terhadap perekonomian Indonesia pada tahun 2018 mencapai total Rp 44, 2 triliun (US \$ 3 miliar). Riset ini dilakukan di 9 kota besar di Indonesia kepada 6,732 responden mitra Gojek yang terdiri dari mitra pengemudi Goride dan Gocar, *merchant* UMKM Gofood dan *talent* Golife (Goclean dan Gomassage).⁴

² <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-4496969/Gojek-jadi-decacorn> diakses pada tanggal 2 Nopember 2019.

³ <https://www.gojek.com/about/> diakses pada tanggal 2 Nopember 2019.

⁴ <https://www.feb.ui.ac.id/blog/2019/03/23/lembaga-demografi-feb-ui-publikasikan-hasil-riset-dampak-sosial-ekonomi-Gojek-terhadap-perekonomian-nasional-di-tahun-2018> diakses pada tanggal 3 Nopember 2019.

Gofood adalah *platform* layanan Gojek yang khusus menangani jasa pesan antar makanan. Menurut riset LD FEB UI, layanan Gofood berdampak paling signifikan dalam memberikan kontribusi pada perekonomian Indonesia. Gofood yang dalam operasionalnya tidak hanya melibatkan mitra driver Gojek tapi juga kerjasama kemitraan dengan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Kuliner, telah membantu meningkatkan omzet dan skala bisnis mereka. UMKM menilai positif prospek bisnis dengan Gofood secara jangka panjang, mereka merasa lebih aman dan percaya menjadi mitra Gofood dikarenakan Gofood sudah ada lebih lama di Indonesia sehingga UMKM meyakini adanya dampak positif berkelanjutan bagi bisnis mereka di era digital ini.⁵

Selain Gofood yang menjadi andalan Gojek meraup keuntungan sekaligus menanamkan kepercayaan pada mitra dan konsumen serta memberikan kontribusi positif untuk perekonomian Indonesia, Gojek juga memiliki layanan andalan lainnya yakni Gopay. Gopay adalah layanan pembayaran digital atau pembayaran elektronik (*e-payment*) yang memiliki pasar yang cukup besar dan merupakan bisnis terbesar perusahaan. Gopay disediakan oleh Gojek sebagai layanan yang lengkap untuk penggunanya, mulai dari dompet digital (*e-wallet*) hingga infrastruktur pemrosesan pembayaran secara *online* dan *offline* untuk debit dan kredit.⁶ Gopay sebagai dompet digital disediakan oleh Gojek untuk memudahkan masyarakat yang

⁵ <https://www.feb.ui.ac.id/blog/2019/04/26/paksi-c-k-walandouw-teknologi-Gojek-buat-bisnis-umkm-naik-kelas> diakses pada tanggal 3 Nopember 2019.

⁶ <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20191007095715-37-104845/ternyata-gofood-dan-gopay-yang-jadi-andalan-gojek-cetak-cuan> diakses pada tanggal 3 Nopember 2019.

belum memiliki akses *financial service* dalam mengakses keuangan dengan sistem pembayaran *cashless* (non tunai), hal ini tentu menguntungkan pihak pemerintah yang sedang menggalakkan kampanye *cashless society* (masyarakat tanpa uang tunai).

Sejak 2010 Bank Indonesia telah mencanangkan program transaksi tanpa uang tunai. Menghimbau masyarakat untuk menggunakan layanan transaksi dengan telepon seluler, memakai kartu kredit, debit, via internet. Proses transaksi non-tunai dinilai sangat berpengaruh terhadap perputaran ekonomi suatu negara, membuat ekonomi lebih efisien. Pengelolaan keuangan dinilai bisa berlangsung transparan dan akuntabel, aman dan nyaman – bisa menjadi tabungan untuk membiayai perekonomian. Sedangkan transaksi tunai dinilai menghabiskan banyak biaya dari mulai proses cetak, keharusan untuk disimpan dan jaga, proses edar, dan tidak jarang – susah dipertanggung-jawabkan. Di era saat ini salah satu indikator sebuah negara disebut maju adalah jika masyarakatnya lebih banyak melakukan transaksi non-tunai.⁷ Regulasi mutakhir yang dibuat oleh Bank Indonesia terkait uang elektronik (*E-Money*) ini yaitu Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik.

Perkembangan uang elektronik demikian mengharuskan perhatian tersendiri dalam penyelenggaraan dan perkembangannya. Bank Indonesia memperhatikan penyelenggaraan Uang Elektronik yang digunakan secara terbatas (*closed loop*), terkait penggunaan yang terus bertambah dan volume yang makin tinggi. Penyelenggaraan Uang Elektronik – dalam keterbatasannya – tetap

⁷ <https://money.kompas.com/read/2014/08/30/204444826/.Cashless.Society.Ketika.Uang.Fisik.-Hilang.dari.Dompet.Anda> diakses pada tanggal 3 Nopember 2019.

memiliki risiko, baik di sisi Penyelenggara maupun Pengguna, di antaranya berkaitan dengan keamanan sistem informasi terhadap Uang Elektronik yang diselenggarakan. Hal tersebut dipandang oleh Bank Indonesia sebagai hal yang harus diatur mengenai penyelenggaraan Uang Elektronik guna memastikan diterapkannya manajemen risiko, prinsip kehati-hatian, dan perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan Uang Elektronik *closed loop*.⁸

Sampai di sini bisa dipahami bahwa perkembangan perdagangan (barang/jasa) di era digital telah banyak bergeser. Transaksi secara konvensional atau manual beralih menjadi transaksi elektronik/*online*, yaitu proses jual beli barang dan/atau jasa yang dilakukan melalui jaringan komputer, tidak terhalang oleh tempat dan waktu. Sebagai suatu fenomena yang relatif baru, transaksi *online* pada akhirnya sangat membuka peluang timbulnya banyak pelanggaran terhadap konsumen. Fakta itu dirasakan oleh Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) yang pada gilirannya, mendapatkan banyaknya laporan pengaduan konsumen yang merasa dirugikan. Baik terkait transaksi perdagangan elektronik (*E-Commerce*), transportasi, makanan minuman, pembiayaan, kesehatan, dan lainnya.⁹

Salah satu contoh kerugian dalam penggunaan transaksi online, dalam hal ini penggunaan jasa layanan Gofood ketika menggunakan metode pembayaran melalui Gopay dalam naungan Gojek bisa dijumpai seperti kasus selebriti Maia Estianty meski kemudian saldonya bisa dikembalikan namun ia

⁸ Paragraf ke Lima. Penjelasan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik.

⁹<https://money.kompas.com/read/2019/04/21/164308726/negara-belum-hadir-pastikan-konsumen-mendapatkan-hak> diakses pada tanggal 3 Nopember 2019.

menghimbau kepada pihak Gojek agar mengantisipasi masalah sebagaimana yang ia alami. Aura kasih juga melaporkan ke pihak Gojek pada November 2019 tentang hilangnya saldo Gopay miliknya senilai Rp. 11 juta. Beda lagi dengan kasus yang dialami Riana Ibrahim yang bukan artis dan hanya karyawan swasta, ia mengeluhkan kasusnya yang tidak segera ditangani sebagaimana ketika pihak Gojek menangani kasus para selebriti. Riana mengaku saldo Gopay miliknya raib senilai Rp. 801 ribu hasil top up sesaat sebelum memesan martabak melalui layanan Gofood.¹⁰ Ini adalah beberapa contoh kasus yang tentunya butuh penanganan dan memerlukan acuan landasan hukum dalam pemecahannya.

Regulasi yang mengatur tentang transaksi perdagangan elektronik (*E-Commerce*) sebagaimana disinggung di atas masih terus berproses dalam menemukan bentuknya yang harus bersaing dengan realitas percepatan perkembangan teknologi yang berpengaruh pada perubahan perilaku konsumen. Di sisi lain Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, masih mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau biasa disingkat menjadi UUPK yang saat ini sudah berusia 20 tahun lebih akan tetapi masih digunakan sebagai acuan untuk memberikan perlindungan terhadap kepentingan konsumen.

Berangkat dari latar belakang pemikiran bahwa Gojek dengan layanan Gofood yang menggunakan moda pembayaran non-tunai melalui Gopay yang mana kedua layanan ini dianggap memberikan kontribusi positif untuk

¹⁰ <https://tirto.id/kasus-pembobolan-saldo-gopay-tak-cuma-terjadi-pada-maia-estianty-eptx> diakses pada tanggal 03 Januari 2020.

perekonomian Indonesia dan banyak diminati oleh masyarakat (konsumen), tentunya perlu diteliti aspek keamanan dan kenyamanannya dari sisi konsumen. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan kajian ilmiah bahan hukum untuk diteliti dalam bentuk skripsi dengan judul: **“Analisis Perlindungan Konsumen Layanan Gofood Pengguna Sistem Pembayaran Gopay (Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang pemikiran di atas, agar lebih jelas fokus permasalahan yang dianalisa dalam skripsi ini maka peneliti memberikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan para pihak dalam proses layanan Gofood yang menggunakan sistem pembayaran Gopay menurut perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana aspek perlindungan konsumen layanan Gofood yang menggunakan sistem pembayaran Gopay menurut perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian dalam skripsi ini, tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan hubungan para pihak dalam proses layanan Gofood yang menggunakan sistem pembayaran Gopay menurut perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mendeskripsikan aspek perlindungan konsumen layanan Gofood yang menggunakan sistem pembayaran Gopay menurut perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian

Manfaat dan kegunaan penelitian dalam skripsi ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan serta pemikiran yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu hukum khususnya yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen pengguna layanan jual dan/atau beli elektronik dengan sistem pembayaran secara non-tunai.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Penelitian yang dilakukan dapat menambah wawasan berfikir juga memberikan pengalaman berharga dalam menganalisa suatu masalah menggunakan ilmu pengetahuan yang didapat selama perkuliahan, dan juga berguna sebagai syarat akademis untuk mendapatkan gelar strata-1 di bidang ilmu hukum.

b. Bagi Konsumen

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan tentang hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

c. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan dalam memecahkan persoalan tentang hak-hak konsumen dalam melakukan transaksi jual beli barang dan/atau jasa secara non-tunai dan lebih tegas dalam menerapkan kebijakan terkait perlindungan konsumen.

d. Bagi Pelaku Bisnis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan pelaku usaha khususnya penyedia layanan jasa dalam memberikan pelayanan agar lebih memperhatikan kepentingan konsumen sehingga tidak ada pihak yang dirugikan serta terciptanya ekosistem ekonomi yang saling menguntungkan, pemenuhan hak dan kewajiban hukum yang selaras, sehingga bisa dicapai kepercayaan publik konsumen yang berkelanjutan.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah tata cara bagaimana melakukan penelitian. Metode penelitian membicarakan mengenai tata cara pelaksanaan penelitian. Jika makna penelitian dikaitkan dengan disiplin ilmu hukum, tentunya akan memiliki maksud arti yang lebih spesifik.

Penelitian Hukum adalah suatu penelitian yang mempunyai objek hukum, baik hukum sebagai suatu ilmu atau aturan-aturan yang sifatnya dogmatis maupun hukum yang berkaitan dengan perilaku dan kehidupan masyarakat.¹¹ Bahwa istilah “penelitian hukum” terdiri dari dua kata, yakni: “penelitian” dan “hukum” Asal kata “penelitian” adalah “teliti” yang berarti suatu tindakan yang penuh kehati-hatian dan kecermatan. Sementara, “hukum” diartikan sangat beragam sesuai dengan sudut pandang masing-masing aliran filsafat hukum. Secara netral dan sederhana, hukum dapat diartikan sebagai: norma yang dibentuk, ditegakkan dan diakui oleh otoritas kekuasaan publik untuk mengatur negara dan masyarakat, ditegakkan dengan sanksi. Objek kajian ilmu hukum sesungguhnya adalah norma, dan bukan sikap atau perilaku manusia, seperti yang dijadikan objek kajian misalnya oleh ilmu sosiologi, antropologi, psikologi, ekonomi, dan politik.¹²

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam karya ilmiah ini adalah metode penelitian yuridis-normatif yang tidak menggunakan analisis kuantitatif, sehingga penelitian ini juga bisa dikualifikasikan sebagai penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mencari kebenaran sesuai dengan nilai yang terdapat dalam undang-undang.¹³ Penelitian hukum normatif dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder, dalam penelitian ini penulis akan menganalisis tentang aspek perlindungan

¹¹ Jonaedi Efendi dan Johnny Ibrahim. 2018. *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris (Cetakan ke-2)*. Depok. Prenadamedia Group. Hal. 20

¹² I Made Pasek Diantha. 2017. *Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum (Cetakan ke-2)*. Jakarta. Prenadamedia Group. Hal. 1

¹³ Elisabeth Nurhaini Butarbutar. 2018. *Metode Penelitian Hukum; Langkah-Langkah untuk Menemukan Kebenaran dalam Ilmu Hukum*. Bandung. PT. Refika Aditama. Hal. 66

konsumen layanan Gofood yang memakai sistem pembayaran Gopay menggunakan perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan undang-undang lainnya yang relevan dengan perlindungan konsumen.

1. Metode Pendekatan

Pendekatan pada pokoknya merupakan ukuran-ukuran untuk memilih masalah dan data yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah, sedangkan metode adalah prosedur untuk mendapatkan dan menggunakan data. Dalam penelitian normatif ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*).¹⁴ Pendekatan yang dilakukan yakni dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan aspek perlindungan konsumen layanan Gofood yang menggunakan sistem pembayaran Gopay. Pada penelitian normatif, data yang dibutuhkan adalah bahan hukum yang tidak disebut dengan data. Sebagian kalangan data yang diperoleh dari bahan hukum merupakan data sekunder berupa data yang sudah ada sebelumnya, jadi peneliti hanya mengangkatnya kembali.¹⁵

2. Jenis Bahan Hukum

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer di sini yakni peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas, di antaranya:

¹⁴ Ibid. Hal. 12

¹⁵ Ibid. Hal. 64

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- 3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- 4) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
- 5) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik.

b. Bahan Hukum Sekunder

Selain mendapatkan data dari peraturan perundang-undangan, penulis juga mengkaji bahan yang berasal dari dokumen resmi, buku-buku, karya ilmiah berupa hasil penelitian dalam bentuk tesis, disertasi, skripsi, jurnal, serta bahan-bahan sejenis lainnya dari media apapun termasuk internet yang relevan dengan pembahasan yang di teliti.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang berasal dari kamus, ensiklopedia, media, dan sebagainya sebagai penjelasan dan petunjuk mengenai bahan hukum primer atau bahan hukum sekunder.

3. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

a. Studi Pustaka

Teknik studi pustaka di sini bisa juga dikategorikan sebagai teknik dokumentasi melalui penelusuran kepustakaan, dalam prosesnya peneliti akan mengumpulkan sarana melalui bahan-bahan hukum, literatur dan sumber kepustakaan yang akan diperlakukan sebagai kumpulan data atau informasi terkait obyek penelitian. Sekumpulan data atau informasi tersebut selanjutnya akan ditelaah, dikaji dan dianalisa sampai ditemukan landasan teoritis sesuai dengan isu yang diangkat. Alat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa undang-undang, buku, karya ilmiah, surat kabar, dan data dalam bentuk lainnya yang dapat dipertanggungjawabkan melalui sumber-sumber yang terpercaya.

b. Internet

Selain dari sumber kepustakaan, penulis juga menggunakan teknik pengumpulan bahan hukum melalui media dalam jaringan (daring) yakni internet. Situs-situs yang dijadikan rujukan adalah media daring yang bersifat publik, bisa dipercaya dan/atau dipertanggungjawabkan, dengan konten yang relevan sebagai bahan pendukung dalam penelitian ini serta bisa menghubungkan ke berbagai sumber kepustakaan yang secara nyata terhalang dan/atau sulit dijangkau secara langsung oleh peneliti.

4. Analisa Penulisan

Setelah bahan hukum baik primer maupun sekunder dikumpulkan, langkah selanjutnya adalah melakukan analisa. Metode analisa dan pemaparan atau deskripsi dalam penelitian ini menggunakan cara deduksi, yaitu proses analisa data yang berkaitan secara umum kemudian ditarik kesimpulan menjadi bersifat khusus sesuai dengan isu hukum yang diangkat.

Langkah awal yang akan dilakukan peneliti adalah menginventarisir informasi tentang proses konsumen saat menggunakan layanan Gofood pada aplikasi Gojek, kemudian prosedur yang dilakukan ketika melakukan pembayaran secara non-tunai atau melalui layanan Gopay. Setelah itu penulis akan menganalisa aspek-aspek yang berkaitan dengan potensi ketidaksesuaian dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, untuk diuji aspek kesesuaiannya menggunakan perspektif undang-undang yang ada juga melibatkan teori-teori dan/atau pendapat ahli yang ada, sampai pada tahap ditemukannya kesimpulan dari proses yang telah dilakukan. Kesimpulan inilah yang akan penulis jadikan sebagai landasan acuan dalam menyikapi permasalahan yang diangkat.

F. Sistem Penulisan

Penelitian ini memiliki sistematika penulisan, untuk memudahkan dalam memahami esensi penelitian ini sistematika pembahasan akan disusun ke dalam empat bab yakni sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan menjelaskan konsep perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen, masalah perjanjian/kontrak, wanprestasi, dan tinjauan tentang transaksi elektronik (*bisnis online*) serta penjelasan tentang sengketa dan sanksi-sanksi menurut pendapat para ahli dan undang-undang yang berlaku terutama Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

BAB III: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan profil perusahaan yang menjadi obyek pembahasan, analisis terhadap hubungan hukum para pihak yang bersangkutan dalam penggunaan layanan Gofood menggunakan sistem pembayaran Gopay, aspek perlindungan konsumen pengguna layanan Gofood yang menggunakan sistem pembayaran melalui Gopay, serta upaya hukum yang bisa dilakukan konsumen jika dirugikan dalam penggunaan layanan Gofood menggunakan sistem pembayaran melalui Gopay.

BAB IV: PENUTUP

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan pada dasarnya mengenai hasil utama pembahasan dan pengkajian dari masalah penelitian, sedangkan saran memuat rekomendasi konstruktif yang bermanfaat bagi berbagai pihak yang terkait.